

**PENGARUH PERSEPSI Keadilan Layanan Terhadap  
Kepuasan Pasien Rawat Inap: Pengujian Urgensi  
Sebagai Variabel Pemoderasi**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi**

**(S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh :**

**Hunggul Kidung Yuda**

**12 03 19633**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2018**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI KEADILAN LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP: PENGUJIAN URGENSI  
SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI**

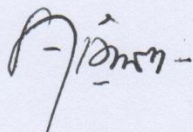
Disusun oleh:

**Hunggul Kidung Yuda**

12 03 19633

Telah dibaca dan disetujui oleh:

**Dosen Pembimbing**



**Dr. J. ELLYAWATI, MM.**

**Tanggal, 10 Agustus 2017**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI KEADILAN LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP: PENGUJIAN URGENSI  
SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

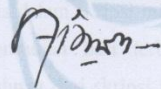
**Hunggul Kidung Yuda**

NIM: 12 03 19633

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 6 Juli 2018  
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat  
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Atmajaya Yogyakarta

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

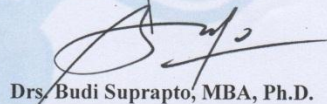


Dr. J. Ellyawati, MM.

Anggota Panitia Penguji



Drs. C Jarot Priyogutomo, MBA.

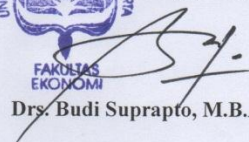


Drs. Budi Suprpto, MBA, Ph.D.

Yogyakarta, 6 Juli 2018

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Atmajaya Yogyakarta



  
Drs. Budi Suprpto, M.B.A., Ph.D.



## PERNYATAAN

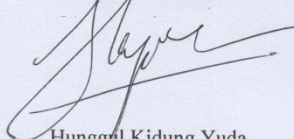
Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH PERSEPSI KEADILAN LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN  
PASIEN RAWAT INAP: PENGUJIAN URGENSI  
SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI**

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut/catatan kaki/daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atmajaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 6 Juli 2018

Yang menyatakan



Hunggal Kidung Yuda

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan atas segala kasih, berkat, bimbingan dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin selesai tanpa bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan doa, dukungan, bantuan dan motivasi yaitu kepada :

1. Ibu Dr., dra. J ELLYAWATI, MM., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pendampingan secara penuh hingga skripsi dapat diselesaikan.
2. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi UAJY yang telah mengajar dan memberikan layanan kepada penulis selama menjadi mahasiswa.
3. Ayah dan ibu yang senantiasa mendoakan dan menguatkan, dan adik yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
4. Saudara-saudaraku semua, serta barisan para mantan terima kasih untuk kasih sayang dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Para responden yang telah memberikan dukungan pada penelitian ini, terima kasih banyak.

6. Teman-teman angkatan 2012, terima kasih untuk semua cerita, canda tawa dan bantuannya selama ini.
7. Semua pihak yang tidak kalah penting tetapi tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata penulis berharap bahwa penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, Agustus 2017

Penulis

Hunggul Kidung Yuda

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**Selalu berpikir besar, dan bertindak mulai sekarang**



**Secara khusus skripsi ini kupersembahkan untuk:**

- Ayah, Ibu dan saudaraku
- Semua orang yang mengasihiku

## DAFTAR ISI

|  |               |
|--|---------------|
| Halaman Judul .....                    | i             |
| Halaman Persetujuan Pembimbing .....   | iii           |
| Halaman Pengesahan Skripsi .....       | iv            |
| Halaman Pernyataan .....               | v             |
| Kata Pengantar .....                   | vi            |
| Halaman Motto dan Persembahan .....    | viii          |
| Daftar Isi .....                       | ix            |
| Daftar Tabel .....                     | xi            |
| Daftar Gambar .....                    | xii           |
| Daftar Lampiran .....                  | xiii          |
| Intisari .....                         | xiv           |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>     | <br><b>1</b>  |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....      | 1             |
| 1.2. Rumusan masalah .....             | 4             |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....           | 5             |
| 1.4. Manfaat Peneltian .....           | 5             |
| 1.5. Batasan Penelitian .....          | 6             |
| 1.6. Definisi Operasional .....        | 6             |
| 1.7. Sistematika Penelitian .....      | 9             |
| <br><b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b> | <br><b>10</b> |
| 2.1. Keadilan Distributif .....        | 10            |
| 2.2. Keadilan Prosedural .....         | 10            |
| 2.3. Keadilan Interaksional .....      | 10            |
| 2.4. Kepuasan Konsumen .....           | 11            |
| 2.5. Studi Penelitian Terdahulu.....   | 12            |
| 2.6. Model Penelitian .....            | 18            |



|  |           |
|--|-----------|
| 2.7. Hipotesis .....                             | 18        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>           | <b>21</b> |
| 3.1. Data dan Sumber Data .....                  | 21        |
| 3.2. Tempat dan Waktu Penelitian .....           | 21        |
| 3.3. Populasi dan Metode Pengambilan Sampel..... | 21        |
| 3.4. Metode Pengukuran Data.....                 | 22        |
| 3.5. Metode Pengujian Instrumen .....            | 23        |
| 3.6. Metode Analisis Data .....                  | 24        |
| <b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>30</b> |
| 4.1. Analisis Deskriptif .....                   | 30        |
| 4.2. Uji Statistik t (Uji t) .....               | 32        |
| 4.3. Uji Signifikasi Simultan (Uji F).....       | 36        |
| 4.4. Koefisien Determinasi Berganda .....        | 37        |
| 4.5. Analisis Regresi Linier Berganda .....      | 39        |
| 4.6. Uji Regresi Moderasi .....                  | 40        |
| 4.7. Pembahasan .....                            | 44        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                       | <b>47</b> |
| 5.1. Kesimpulan .....                            | 47        |
| 5.2. Implikasi Manajerial .....                  | 48        |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 3.1 Hasil Tes Validitas .....                                      | 27 |
| Tabel 3.2 Hasil Tes Reliabilitas .....                                   | 29 |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....                                  | 31 |
| Tabel 4.2 Umur Responden .....   | 31 |
| Tabel 4.3 Pekerjaan Responden .....                                      | 32 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....                                | 33 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....                  | 37 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi (Koefisien Determinasi) .....                | 38 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi (Koefisien Regresi) .....                    | 39 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Variabel X1 dan Z ke Variabel Y .....        | 40 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Variabel X1, Z dan Z*X1 ke variabel Y .....  | 41 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Variabel X2 dan Z ke Variabel Y .....       | 42 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Variabel X2, Z dan Z*X1 ke variabel Y ..... | 42 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Variabel X3 dan Z ke Variabel Y .....       | 43 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Variabel X3, Z dan Z*X1 ke variabel Y ..... | 44 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1. Model Kerangka Penelitian ..... | 18 |
|---|----|



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Data Jawaban Responden

Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4. Hasil Uji Regresi

Lampiran 5. Tabel t

Lampiran 6. Jurnal Referensi



**PENGARUH PERSEPSI KEADILAN LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP: PENGUJIAN URGENSI  
SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI**

**Disusun oleh :  
Hunggul Kidung Yuda  
12 03 19633**

**Dosen Pembimbing:  
DR., dra. J. ELLYAWATI, MM.**

**Intisari**

Persaingan bisnis yang ketat menuntut rumah sakit meningkatkan pelayanannya. Pelayanan yang baik diharapkan memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien di masa depan tergantung pada perasaan pasien pada apakah mereka merasa telah diperlakukan dengan adil atau tidak. Kepuasan pasca penanganan dapat ditentukan oleh tiga dimensi keadilan yang dirasakan pelanggan, yaitu keadilan prosedural, keadilan interaksional, dan keadilan distributif.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah keadilan distributif mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap, untuk mengetahui apakah keadilan prosedural mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap, untuk mengetahui apakah keadilan interaksional mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap serta untuk mengetahui apakah urgensi memoderasi hubungan persepsi keadilan (distributif, prosedural, interaksional) dan kepuasan pasien rawat inap. Sampel penelitian ini sebanyak 200 orang yang pernah menjadi pasien rawat inap di beberapa rumah sakit di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Persepsi Keadilan Distributif, Persepsi Keadilan Prosedural dan Persepsi Keadilan Interaksional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien. 2) bahwa moderasi dari Urgensi (Z) memperkuat pengaruh dari Persepsi Keadilan Distributif terhadap Y namun tidak signifikan. 3) bahwa moderasi dari Urgensi (Z) memperkuat pengaruh dari Persepsi Keadilan Prosedural terhadap Y, namun tidak signifikan. 4) bahwa moderasi dari Urgensi (Z) memperkuat pengaruh dari Persepsi Keadilan Interaksional terhadap Y secara signifikan.

Kata kunci: Kepuasan, Persepsi Keadilan Distributif, Persepsi Keadilan Prosedural, Persepsi Keadilan Interaksional